



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

2

Data

17/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

29361

SP

WAGNER SEROLI

CNPJ

CPF

54526165000120

07088222825

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

24/07/2024

J

Dentista

GRC172000383830

11/10/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

SP

SAO PAULO

33.492

1176

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,30

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

14/10/2024

17/10/2024

3 dia(s)

1º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Olá Dr(a). WAGNER SEROLI, tudo bem?

Recepcionamos a solicitação e já estamos dando sequência ao seu atendimento. Em breve entraremos em contato!

2º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

Mensagem:
Boa tarde,
Encaminhado mensagem para verificar solicitação;

3º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

[17:03, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: estamos tentando solicitar endodontia para um paciente
[17:03, 14/10/2024] 🗉: E qual a dificuldade que estão tendo?
[17:04, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: Acessar
[17:07, 14/10/2024] 🗉: Não conseguem acessar o site? Posso resetar a senha de voces.
[17:12, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: Não será necessário

4º contato

Data

14/10/2024

Obs.:

[17:12, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: Nessa parte onde acesso
[17:26, 14/10/2024] 🗉: na rede prestadora, usuario externo
[17:27, 14/10/2024] 🗉: todo paciente que tiver carteirinha da dental uni , é lançado por rede prestadora vou lhe enviar um tutorial
[17:34, 14/10/2024] +55 11 94700-8428: E qual seria o código do beneficiário
[17:37, 14/10/2024] 🗉: é o numero da carteirinha o código, precisa tirar os pontos para adicionar na solicitação

5º contato

Data

16/10/2024

Obs.:

[10:11, 16/10/2024] 🗉: O outro profissional ainda nao cancelou a guia dele, ele solicitou 85200034 TRATAMENTO EM ODONTALGIA AGUDA dente 16
[10:13, 16/10/2024] 🗉: Mas foi um atendimento de urgência. O que pode ser feito é abrir um protocolo no sistema com o tópico LIBERAÇÃO DE GUIA, e pedir que autorizem sua guia do 16 - 2066476
[13:18, 16/10/2024] +55 11 94700-8428: Obrigada pelo retorno
[13:18, 16/10/2024] +55 11 94700-8428: Vou verificar
[14:46, 16/10/2024] 🗉: Tudo bem. Podemos contar com a permanência de voces junto ao convênio e encerrar o chamado que foi aberto?
[16:18, 16/10/2024] +55 11 94700-8428: Sim, claro Obrigada 🙏

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores☒ Ofertado Suporte☐ Ofertado Divulgação
☐ Ofertado Treinamento☐ Ofertado Reciclagem☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".
em resumo era dificuldade de mecher no sistema. Dr. não sabia lançar guia, os processos, não conseguia colocar a carteirinha do paciente. havia dúvida sobre procedimento não autorizado. Orientado a pedir ao beneficiário que contactasse o SAC para pedir o cancelamento do profissional anterior para que pudesse lançar novamente, Me enviou varios audios pedindo ajuda e mandando PRINT de sua tela para fazermos o passo a passo juntos e após o auxilio, Enviei todo material de apoio em PDF e em video, e o mesmo aceitou permanecer junto ao convênio.

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato☐ Valores☐ Removido Prestador☐ Dificuldades com o Sistema☐ Régras Técnicas☐ Baixa Procura☐ Cobrança indevida☐ Ameaça Judicialização☐ Carteira de Clientes Particular☐ Servidor Publico☐ Óbito

☐ Problemas de Saúde☐ Franquia☐ Sem Local de Atendimento☐ Prazo Liberação de Guias☐ Apenas procedimentos Estéticos☐ Dificuldade de Contato com a Central☐ Burocracia Operadora☐ Terceirização de Atendimento☐ Estudos☐ Mudou de Área☐ Falta de Reajuste

☐ Beneficiário Grosseiro☐ Alteração Responsável Técnico☐ Glosas☐ Encerramento de Atividades☐ Aposentou☐ Falta de Suporte da Operadora☐ Negativa de Atendimento☐ Migração☐ Outros

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM☐ NÃO

Obs. Geral

Setor responsável

☐ T.I☐ Central de atendimento☐ Análise Técnica☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro

